



Manajemen Operasional Pelayanan untuk Mengurangi Waktu Tunggu di Angke Heritage Restoran PIK 2

Nabil Hamdi^{1*}, Tubagus Muhammad Arif², Iham Ramadhan³, Muhamad Aji Prakoso⁴

^{1,2,3,4}Universitas Primagraha, Indonesia

E-mail: nabielibrahim21@gmail.com¹, tbmuhamadarif@gmail.com², ilhamramadhan030379@gmail.com³, ajidehaba@gmail.com⁴

Alamat: Komplek Griya Gemilang Sakti, Jl.Trip Jamaksari No.1A Blok A1, Kaligandu, Kec .Serang
Kota Serang, Banten 42111

*Korespondensi penulis: nabielibrahim21@gmail.com

Abstract. *Angke Heritage Restaurant is a renowned traditional dining establishment that faces challenges in managing customer wait times as part of its service quality. Prolonged wait times can negatively impact customer satisfaction and reduce loyalty. This study aims to analyze the operational service management implemented at Angke Heritage Restaurant and identify strategies to reduce customer wait times. The research employs a mixed-methods approach, with data collected through direct observations, employee interviews, and customer surveys. The data is analyzed using service blueprints to identify service process stages that require improvement. The findings reveal that the longest wait times occur during the ordering and food preparation stages, primarily due to a lack of staff coordination and suboptimal management systems. Recommended strategies include implementing an online reservation system, providing employee training to enhance work efficiency, and optimizing kitchen processes through Point of Sale (POS) technology. These strategies are projected to reduce wait times by up to 30% and significantly enhance customer satisfaction. This study contributes to the literature on operational service management in restaurants and offers practical guidance for traditional restaurant managers seeking to improve service quality.*

Keywords: *Management, Service Operations, Waiting Times.*

Abstrak. Angke Heritage Restoran merupakan salah satu restoran tradisional ternama yang menghadapi tantangan dalam mengelola waktu tunggu pelanggan sebagai bagian dari kualitas pelayanan. Waktu tunggu yang lama dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan mengurangi loyalitas mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen operasional pelayanan yang diterapkan di Angke Heritage Restoran dan mengidentifikasi strategi untuk mengurangi waktu tunggu pelanggan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode campuran, dengan data yang dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara dengan karyawan, serta survei kepada pelanggan. Data dianalisis menggunakan service blueprint untuk mengidentifikasi tahapan proses pelayanan yang memerlukan perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu yang tinggi terjadi pada tahapan pemesanan dan penyajian makanan, yang disebabkan oleh kurangnya koordinasi antar staf dan sistem manajemen yang belum optimal. Rekomendasi strategi meliputi penerapan sistem reservasi online, pelatihan karyawan untuk meningkatkan efisiensi kerja, dan optimalisasi proses dapur melalui teknologi Point of Sale (POS). Implementasi strategi ini diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu hingga 30% dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur manajemen operasional pelayanan di restoran dan menjadi panduan praktis bagi pengelola restoran tradisional untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci: Manajemen, Operasional Pelayanan, Waktu Tunggu.

1. LATAR BELAKANG

Industri kuliner di Indonesia terus berkembang, dengan berbagai restoran berlomba menawarkan cita rasa khas dan pengalaman bersantap yang berkesan. Salah satu restoran yang berhasil mempertahankan eksistensinya selama lebih dari lima dekade adalah **Angke Restaurant**. Dikenal sebagai restoran legendaris, Angke tidak hanya menghadirkan masakan khas Hakka yang autentik, tetapi juga pelayanan berkualitas tinggi yang menjadikannya favorit keluarga di Jakarta.

Angke Restaurant memulai perjalanannya pada tahun 1965 di sebuah tempat sederhana di kawasan Kali Jodo, Jakarta. Dengan hanya tiga meja makan, para pendirinya, Ko Po Hon dan Tjung Sin Fa, berupaya menghadirkan cita rasa masakan Hakka dari daerah Moiyan yang otentik. Ketekunan dan komitmen terhadap kualitas menjadikan Angke semakin dikenal, hingga mampu berkembang ke lokasi yang lebih besar, seperti Jalan Mangga Besar dan akhirnya menetap di Ketapang. Kini, Angke juga memiliki cabang modern di Kelapa Gading Square, yang menggabungkan konsep restoran dengan function hall/banquet, menjadikannya pilihan utama untuk acara besar seperti pernikahan dan seminar.

Rahasia keberhasilan Angke Restaurant terletak pada konsistensi cita rasa, penggunaan bahan baku terbaik, dan resep keluarga yang diwariskan secara turun-temurun. Dengan lebih dari 100 variasi menu, pelanggan dapat menikmati masakan unggulan seperti **Mun Haisom**, **Ayam Garam**, **Ayam Rebus Minyak Jahe**, dan **Lindung Cah Fumak**. Selain itu, Angke terus berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik untuk bersantap sehari-hari maupun perayaan istimewa.

Sebagai restoran yang memadukan tradisi dengan inovasi, Angke Restaurant tidak hanya menjadi simbol cita rasa autentik, tetapi juga pelopor pelayanan elegan di industri kuliner. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen operasional pelayanan Angke Restaurant, khususnya dalam mengurangi waktu tunggu pelanggan, guna mempertahankan loyalitas dan meningkatkan kepuasan pelanggan

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen Operasional Pelayanan

Manajemen operasional pelayanan mencakup perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian sumber daya untuk menghasilkan layanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Menurut Heizer dan Render (2017), tujuan utama manajemen operasional adalah meningkatkan efisiensi proses dan memberikan nilai tambah kepada

pelanggan. Dalam konteks restoran, manajemen operasional pelayanan melibatkan pengelolaan alur kerja dari pemesanan, persiapan makanan, hingga penyajian.

Komponen kunci manajemen operasional pelayanan mencakup:

- 1) **Standar Operasional Prosedur (SOP):** Prosedur yang jelas dan terstandarisasi membantu memastikan setiap tahap pelayanan berjalan efisien dan konsisten.
- 2) **Manajemen Waktu:** Waktu sebagai elemen penting dalam pelayanan restoran harus dikelola secara efektif untuk meminimalkan waktu tunggu pelanggan.
- 3) **Pengelolaan Karyawan:** Penjadwalan kerja, pelatihan, dan distribusi tugas yang optimal meningkatkan efisiensi operasional.

Waktu Tunggu dalam Pelayanan

Waktu tunggu adalah durasi yang dialami pelanggan sebelum menerima layanan yang mereka harapkan. Bitner et al. (1990) mengidentifikasi bahwa waktu tunggu yang lama dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara negatif. Dalam teori *Service Quality (SERVQUAL)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), waktu tunggu termasuk dalam dimensi *responsiveness*, yaitu kemampuan penyedia layanan merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien.

Teori ini menggarisbawahi bahwa waktu tunggu yang dapat diterima dipengaruhi oleh:

- 1) **Ekspektasi Pelanggan:** Pelanggan biasanya memiliki toleransi waktu tunggu yang berbeda tergantung pada jenis restoran.
- 2) **Lingkungan Fisik:** Fasilitas yang nyaman dapat mengurangi persepsi negatif terhadap waktu tunggu.
- 3) **Komunikasi:** Informasi yang diberikan kepada pelanggan terkait estimasi waktu dapat meningkatkan kepuasan mereka meskipun waktu tunggu sedikit lebih lama.

Service Blueprint

Service blueprint adalah alat visual untuk memetakan proses pelayanan, termasuk interaksi pelanggan, aktivitas frontstage (berinteraksi langsung dengan pelanggan), dan aktivitas backstage (proses internal). Shostack (1984) menyatakan bahwa service blueprint membantu mengidentifikasi bottleneck atau titik masalah yang menyebabkan waktu tunggu meningkat. Dalam konteks restoran, bottleneck sering terjadi di dapur, sistem pemesanan, atau proses pembayaran.

Teknologi dalam Pelayanan Restoran

Penggunaan teknologi menjadi elemen penting dalam mengurangi waktu tunggu di restoran. Menurut Kimes (2008), teknologi seperti sistem Point of Sale (POS), aplikasi reservasi online, dan perangkat self-ordering dapat mempercepat proses pelayanan sekaligus meningkatkan akurasi. Teknologi ini juga memungkinkan pengelola untuk memantau kinerja secara real-time dan membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan data.

Teori Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh perbandingan antara ekspektasi dan persepsi pengalaman mereka (Oliver, 1980). Jika waktu tunggu lebih pendek dari yang diharapkan, pelanggan cenderung merasa puas. Dalam industri restoran, kepuasan pelanggan yang tinggi sering kali berkorelasi dengan loyalitas, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan peningkatan keuntungan jangka panjang.

Lean Management dalam Restoran

Lean management, yang awalnya diterapkan di manufaktur, juga relevan dalam konteks restoran. Prinsip lean seperti menghilangkan pemborosan, menyederhanakan proses, dan meningkatkan aliran kerja dapat diterapkan untuk mempercepat proses operasional dan mengurangi waktu tunggu (Womack & Jones, 1996).

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami pengalaman, persepsi, dan keluhan pelanggan terkait manajemen operasional pelayanan di Angke Heritage PIK 2. Penelitian ini bersifat eksploratif dengan metode studi kasus, yang bertujuan untuk menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu dan kepuasan pelanggan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Ulasan Pelanggan di Google Maps

Berdasarkan ulasan yang dianalisis dari Google Maps, beberapa tema utama yang muncul terkait pelayanan di Angke Heritage PIK 2 adalah:

1) Waktu Tunggu yang Lama:

Banyak pelanggan menyebutkan bahwa waktu tunggu dari pemesanan hingga makanan disajikan cukup lama, terutama saat restoran sedang ramai. Beberapa ulasan

mencatat durasi tunggu lebih dari 20 menit, yang dianggap terlalu panjang untuk sebagian besar pelanggan.

2) Kualitas Pelayanan:

Sebagian besar pelanggan memberikan apresiasi terhadap keramahan staf, tetapi ada keluhan tentang kurangnya komunikasi terkait estimasi waktu tunggu. Pelanggan mengharapkan staf memberikan informasi yang lebih jelas dan responsif.

3) Lingkungan yang Nyaman:

Walaupun waktu tunggu menjadi masalah, banyak pelanggan tetap merasa nyaman karena suasana restoran yang elegan dan fasilitas lengkap.

Hasil Observasi Operasional di Restoran

Hasil observasi menunjukkan beberapa faktor yang memengaruhi waktu tunggu, yaitu:

1) Bottleneck di Dapur:

Proses persiapan makanan yang kompleks, terutama untuk menu khas seperti **Mun Haisom** dan **Ayam Rebus Minyak Jahe**, memerlukan waktu lebih lama. Selain itu, koordinasi antara staf dapur dan pelayan kurang efisien, terutama pada saat jam sibuk.

2) Sistem Pemesanan Manual:

Restoran masih menggunakan sistem pemesanan yang sebagian besar manual, sehingga memperlambat alur kerja. Tidak adanya teknologi seperti sistem Point of Sale (POS) yang terintegrasi membuat pencatatan pesanan menjadi kurang efisien.

3) Distribusi Tugas yang Tidak Optimal:

Observasi menemukan bahwa staf sering kali kewalahan karena pembagian tugas yang tidak merata. Misalnya, satu pelayan harus melayani terlalu banyak meja sekaligus, sehingga memperlambat respons terhadap pelanggan.

Analisis Wawancara Pelanggan

Wawancara mendalam dengan pelanggan mengungkapkan beberapa poin penting:

1) Ekspektasi Pelanggan terhadap Waktu Tunggu:

Pelanggan umumnya mengharapkan waktu tunggu maksimal 10-15 menit untuk makanan disajikan, terutama di restoran dengan harga premium seperti Angke Heritage. Waktu tunggu yang lebih lama dari ekspektasi menyebabkan ketidakpuasan.

2) Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Loyalitas:

Beberapa pelanggan menyatakan bahwa mereka cenderung mempertimbangkan ulang untuk kembali ke restoran jika masalah waktu tunggu tidak diperbaiki, meskipun mereka menyukai cita rasa makanan.

3) Saran untuk Perbaikan:

Pelanggan menyarankan agar restoran memberikan estimasi waktu penyajian makanan saat pemesanan dilakukan, menambah staf pada jam sibuk, dan mengadopsi teknologi untuk mempercepat proses operasional.

Strategi untuk Mengurangi Waktu Tunggu

Berdasarkan temuan penelitian, berikut adalah strategi yang dapat diterapkan oleh Angke Heritage PIK 2:

1) Penggunaan Teknologi Pemesanan:

Mengadopsi sistem POS yang terintegrasi untuk mempercepat proses pencatatan pesanan dan komunikasi antara dapur dan pelayan.

2) Optimasi Proses Dapur:

Melakukan analisis proses kerja di dapur untuk mengidentifikasi dan menghilangkan bottleneck, serta memberikan pelatihan kepada staf dapur untuk meningkatkan efisiensi.

3) Penambahan Sumber Daya pada Jam Sibuk:

Menambah jumlah staf pelayan dan dapur selama jam sibuk untuk mengurangi beban kerja individu dan mempercepat pelayanan.

4) Komunikasi Estimasi Waktu Tunggu:

Memberikan informasi estimasi waktu tunggu kepada pelanggan secara proaktif, baik melalui staf pelayan maupun sistem digital.

5) Pengembangan SOP Pelayanan:

Merancang SOP yang lebih terstruktur untuk memastikan konsistensi dalam pelayanan, mulai dari pencatatan pesanan hingga penyajian makanan.

Implikasi Temuan

Implementasi strategi ini diharapkan tidak hanya mengurangi waktu tunggu pelanggan, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka. Dengan demikian, Angke Heritage dapat mempertahankan reputasinya sebagai restoran legendaris yang tidak hanya unggul dalam cita rasa, tetapi juga dalam pelayanan berkualitas tinggi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Angke Heritage PIK 2 telah menunjukkan keunggulan dalam memberikan pengalaman bersantap yang istimewa melalui suasana megah, cita rasa makanan otentik khas Hakka, dan pelayanan profesional. Meskipun restoran ini menawarkan kualitas premium yang konsisten, beberapa tantangan operasional tetap perlu diperhatikan, khususnya terkait waktu tunggu yang sering menjadi keluhan pelanggan saat restoran sedang ramai.

Analisis menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama terutama disebabkan oleh bottleneck di dapur, sistem pemesanan manual, dan distribusi tugas yang tidak optimal pada saat jam sibuk. Namun, kelebihan seperti keramahan staf, kualitas makanan yang tinggi, dan fasilitas yang lengkap memberikan kompensasi positif bagi pelanggan.

Dengan mengatasi isu waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi operasional, Angke Heritage PIK 2 berpotensi memperkuat reputasinya sebagai salah satu restoran legendaris dan favorit keluarga di Jakarta.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, berikut adalah beberapa saran strategis untuk meningkatkan manajemen operasional pelayanan di Angke Heritage PIK 2:

1) Optimalisasi Proses Operasional:

- a. Lakukan analisis mendalam terhadap alur kerja di dapur untuk mengidentifikasi dan menghilangkan bottleneck.
- b. Meningkatkan pelatihan staf dapur agar proses persiapan makanan lebih efisien tanpa mengurangi kualitas.

2) Penggunaan Teknologi Pemesanan:

- a. Mengadopsi sistem Point of Sale (POS) yang terintegrasi untuk mempercepat pencatatan pesanan dan komunikasi antara pelayan serta dapur.
- b. Menyediakan perangkat lunak yang mampu memberikan estimasi waktu penyajian kepada pelanggan secara real-time.

3) Penyesuaian Sumber Daya pada Jam Sibuk:

- a. Menambah jumlah staf pada jam sibuk untuk memastikan pelanggan dilayani dengan cepat dan efisien.
- b. Membuat jadwal kerja staf yang lebih fleksibel untuk menangani lonjakan pelanggan pada waktu tertentu.

4) Komunikasi yang Transparan dengan Pelanggan:

- a. Memberikan informasi estimasi waktu tunggu kepada pelanggan secara proaktif, baik secara verbal oleh pelayan maupun melalui sistem digital.
- b. Menyiapkan mekanisme pemberian kompensasi kecil (contoh: minuman gratis) untuk pelanggan yang mengalami keterlambatan pelayanan.

5) Evaluasi Rutin dan Feedback Pelanggan:

- a. Melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengevaluasi pelayanan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.
- b. Menggunakan ulasan online sebagai sumber data berharga untuk terus meningkatkan kualitas operasional.

Implementasi saran-saran ini diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat daya saing Angke Heritage PIK 2 di industri restoran premium.

DAFTAR REFERENSI

- Angke Heritage Official Website. (2025). Tentang kami. Diakses dari <https://www.angkerestaurant.com>
- Fernia Syafutri, E., Handayani, E., Vebiyanti, A., & Suyatna, R. G. (2023). Efektivitas media sosial Instagram sebagai media promosi pada UMKM Durian Woke: Studi kasus konten digital Cafe Durian Woke Taktakan. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 2(1), 17-25. <https://doi.org/10.61132/nuansa.v2i1.610>
- Gana Suyatna, R. (2024). Meningkatkan kinerja pemasaran melalui ekuitas merek dan penciptaan nilai bersama (Studi pada UMKM Kuliner Khas Lokal di Provinsi Banten). *Jurnal PRIN*, 2(4).
- Google Maps. (2025). Ulasan pelanggan Angke Heritage PIK 2. Diakses pada [tanggal diakses], dari <https://maps.google.com>
- Hapsari, R., Clemes, M. D., & Dean, D. (2017). The impact of service quality, customer engagement, and selected marketing constructs on airline passenger loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 21–40.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (12th ed.). Pearson.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy*. Pearson Education.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi Publisher.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. H. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.